FORMATION

TRUCS POUR TOUS

Reconnaissance, feed-back et *feed-forward*

Janvier 2009 – Volume 1, numéro 3

Par Nicole Vachon, Associée

« *Another day, another million!* » s'exclamait chaque matin Marlon Brando pendant le tournage de *Superman*. Comme lui, nous nous rendons au travail chercher notre paye... Notre chèque compte quelques zéros en moins, certes, mais suffit habituellement à régler l'épicerie. Or les besoins physiologiques sont une chose, et nous savons depuis Maslow que l'être humain travaille aussi pour satisfaire plusieurs autres besoins.

Au sommet de la pyramide que Maslow nous a fait découvrir se trouvent l'estime des autres, l'estime de soi, de même que l'accomplissement personnel. On comprend ainsi que peuvent nous « nourrir » reconnaissance, feed-back et *feed-forward*.

Reconnaissance, feed-back et *feed-forward* nous informent en effet sur le rendement à fournir et les comportements à adopter. Ils nous motivent et nous amènent à nous surpasser. Ils facilitent de plus la collaboration – entre clients et fournisseurs, entre patrons et employés, entre collègues... Définissons ces outils et voyons comment en faire bon usage.

LA RECONNAISSANCE

« La rémunération est un droit, la reconnaissance, un cadeau », affirme Rosabeth Moss Kanter, professeure à la *Harvard Business School*. Témoigner de la reconnaissance, c'est marquer son appréciation, c'est souligner une contribution. Ce témoignage valorise un comportement, une attitude, des résultats, des progrès, des efforts... et peut se traduire par un compliment, des félicitations écrites, un cadeau – comme le don de billets pour un spectacle. Rappelons-nous que la majorité des gens quittent leur emploi notamment parce qu'ils manquent de reconnaissance...

LE FEED-BACK

Quant à lui, le feed-back (ou rétroaction) aborde non seulement les points positifs, mais aussi les points à améliorer. Donner du feed-back, c'est donner l'heure juste sur ce qui va bien et doit être renforcé, et sur ce qui ne va pas et doit être amélioré. Comme son nom l'indique, il évalue les résultats et les actions passés.

Tél. : 514 849-1210, poste 33 info@icformation.com www.icformation.com

LE *FEED-FORWARD*

Introduit récemment par Marshall Goldsmith, le *feed-forward,* que l'on pourrait traduire par « proaction », met l'accent sur l'avenir sans faire allusion au passé. S'appuyant sur les améliorations que souhaite la personne, le *feed-forward* consiste à la guider par des recommandations.

MODE D'EMPLOI

Reconnaissance, feed-back ou *feed-forward* : il s'agit chaque fois de donner et de recevoir. Et contrairement à l'idée généralement admise, cet échange ne tient pas compte de la hiérarchie. Eh oui, l'employé aussi a le droit de récompenser son patron !...

Comment donner

- Être authentique et ouvert.
- Tenir compte de la personne à qui nous nous adressons, notamment de ses besoins.
- Choisir le bon moment et la bonne façon.
- Exprimer clairement son intention.
- Être clair dans ses propos.

Comment recevoir

- Se rendre disponible.
- Être authentique et ouvert.
- Écouter pour comprendre.
- Être au clair par rapport à ses réactions et à ses propres besoins.
- Tenir compte des besoins de la personne qui s'adresse à nous.
- Indiquer à quoi on s'engage.
- Être clair dans ses propos.

Vous souhaitez en savoir plus ? Participez à *La reconnaissance au quotidien.*